

Arbitraje de consumo. El abogado como árbitro.

Dra. María Cristina Cavalli

Abogada – Mediadora – Arbitro de Consumo

Como una forma de ampliar la temática en relación con los medio de resolución alternativa de conflictos y nuestro actuar profesional, es necesario comentar lo que con mucho éxito se está llevando a cabo en el Ministerio de Economía de la Nación, Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación : los Tribunales Arbitrales de Consumo.

Platón señalaba que "Los primeros jueces serán los que el demandante y el demandado hayan elegido de común acuerdo, a quienes el nombre de árbitros conviene mejor que el de jueces", agregando que "Una sociedad no es tal si lo que concierne a sus tribunales no está arreglado como es debido, ya que el mayor bien no es la guerra ni la sedición sino la paz y la buena inteligencia entre sus ciudadanos. Para ello es necesario que el estadista cree sistemas que pongan remedio a los disensos, obligando a los particulares a observar ciertas reglas y previendo que un tercero zanje las disputas."

Nos parece oportuno enfocar una reflexión hacia el acceso a la justicia para los consumidores, situación que cotidianamente nos convertimos cuando procuramos acceder a los bienes y servicios que nos permitan alimentarnos, vestirnos, transportarnos, comunicarnos, curar nuestras enfermedades y cubrir tantos otros roles en que a veces sin darnos cuenta nos vemos envueltos en nuestras vidas, individualmente o con relación a otras personas.

Las relaciones de intercambio de bienes y servicios datan desde la misma existencia del hombre y por consecuencia son igualmente antiguos los conflictos que se originan en las mismas. La evolución de estas relaciones comerciales y su incremento cuantitativo han generado distintos escenarios que, como el de nuestros días, patentiza una realidad que merece focalizar nuestros esfuerzos de manera tal que permitan a los habitantes de nuestra Nación acceder realmente a la justicia con relación a sus conflictos existentes en las relaciones de consumo . Hoy existe una vía de acceso real a la justicia en materia de consumo, con la puesta en funcionamiento del arbitraje de consumo como método alternativo de resolución de estos conflictos a partir de la sanción de la nueva Constitución Nacional en el tercer párrafo del Artículo 42º y poco tiempo antes, de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 mediante el Artículo 59 de la Ley de Defensa del Consumidor.

El referido Artículo establece: “la autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta sus competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias.”

Artículo Nº 42 de la Constitución Nacional

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

La ley de defensa del consumidor dispuso entonces que la autoridad de aplicación propiciaría la organización de tribunales arbitrales para resolver las controversias que se susciten en materia de relaciones de consumo para plantear y reclamar por sus derechos ante las diferentes hipótesis conflictivas existentes con los proveedores de bienes y servicios. Posteriormente, el decreto del PEN n° 276/98 de fecha 11/03/98 dispuso la creación del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO y, en consecuencia, de los Tribunales Arbitrales de Consumo. Asimismo la Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación dictó la resolución 212/98 de fecha 26/03/98 que estableció el procedimiento que deben seguir los TAC para el tratamiento de los casos que se susciten, estableciendo los plazos de procedimiento y las condiciones que deben reunir las personas que quieran actuar como árbitros de los Tribunales, entre otras cosas. Actualmente, los TAC se encuentran ubicados en el edificio de la Secretaria de Defensa de la Competencia y del Consumidor del Ministerio de Economía sito en la Avenida Pte Julio A Roca 651, Planta Baja, Capital Federal.

Los TAC constituyen un mecanismo alternativo de resolución de conflictos que han sido instituidos para intentar dar solución a los conflictos que pudieren plantearse entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores o usuarios. Su competencia abarca las relaciones de consumo definidas por la Ley Nº 24.240 de Defensa del

Consumidor. La actividad se extiende a todas las relaciones de intercambio realizadas en el Territorio Nacional.

Es gratuito y no requiere patrocinio letrado. Los consumidores o usuarios que decidan someterse voluntariamente al sistema de solución de conflictos del consumo, deberán suscribir el **convenio arbitral** en los formularios que la Autoridad de Aplicación proveerá al efecto.

No son objeto de arbitraje de Consumo

- Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos
- Las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral
- Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y/o que no puedan ser sometidas a juicio arbitral
- Las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor y aquellas en las que exista la presunción de la comisión de un delito
- Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas

Son sus características:

Voluntariedad. El sometimiento al SNAC es voluntario para las partes, existiendo dos posibilidades de acceso al mismo según se trate de consumidores o proveedores: la Oferta pública de adhesión al sistema, por medio del cual los proveedores expresan su compromiso previo de aceptar la jurisdicción arbitral para todos los eventuales reclamos de consumidores vinculados a las transacciones efectuadas entre las partes; o el Acuerdo Arbitral, por medio del cual el consumidor efectúa la solicitud de arbitraje y el proveedor acepta el mismo conformando el acuerdo arbitral a fin de resolver el conflicto suscitado entre ellos.

Simplicidad y rapidez, puesto que el proceso arbitral tiene una duración máxima de cuatro meses, prorrogables exclusivamente por acuerdo de partes. Asimismo se prevé, para los casos en los que se discutan sumas inferiores a \$ 500, un procedimiento especial en el que actúa un sólo árbitro (el institucional) que es aún más rápido que el procedimiento ordinario y su **gratuidad:** el servicio es gratuito y no requiere patrocinio legal obligatorio.

En tercer lugar, **la neutralidad y equilibrio entre las partes,** dado que los TAC están conformados por un árbitro institucional designado por la autoridad administrativa, por un árbitro representante de las cámaras empresariales y por otro representante de las

asociaciones de consumidores a fin de preservar el equilibrio entre las partes. Si bien los árbitros son designados a propuesta de las referidas asociaciones o cámaras ello no implica que los árbitros vayan a laudar a favor del consumidor o del proveedor según quien lo haya propuesto, ya que todos los árbitros son neutrales e imparciales..

Otro aspecto es el carácter **vinculante y ejecutivo** del laudo emitido, que posee entidad de cosa juzgada y puede ejecutarse válidamente ante la justicia ordinaria en caso de incumplimiento de las partes, las que conservan como único medio de impugnación la acción de nulidad para el caso de arbitraje efectuado por amigables componedores (que laudan según su leal saber y entender), o el recurso de nulidad en los supuestos de arbitraje de derecho.

El laudo emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo tiene autoridad de cosa juzgada y no es recurrible. Plazo: 10 días (prorrogable)

Por escrito – expresión de fundamentos.

Difusión en caso de interés público.

Contra el laudo arbitral emitido por el TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO sólo podrán interponerse los recursos de aclaratoria y de nulidad o acción de nulidad, según el caso.

Entenderá en el recurso de nulidad contra el laudo dictado en arbitraje de derecho, la Cámara de Apelaciones que fuera competente.

Por último, la **oralidad**. Las actuaciones ante los TAC son generalmente orales, salvo aquellas que, puntualizadas en la normativa vigente, se realizan en forma escrita y, en general, a través de formularios determinados por la autoridad de aplicación.

Temas tratados más comunes

- Telefonía Móvil (35%)
- Electrodomésticos (18%)
- Internet (5%)
- Automotores (11%)
- Medicina Prepaga (11%)

El procedimiento es sumamente sencillo. : El consumidor efectúa la solicitud de arbitraje y, si la misma es aceptada por el proveedor, se le da traslado del reclamo; luego, la autoridad de aplicación procede a integrar el Tribunal el cual fija una fecha de audiencia oral en donde cada una de las partes -actuando por derecho propio o por

representación legal- expone ampliamente los hechos e invoca sus derechos. El Tribunal invita a las partes a intentar llegar a un acuerdo conciliatorio que en la mayoría de los casos es alcanzado por las partes y homologado por el Tribunal. En caso de no existir acuerdo, el Tribunal lauda y su decisión adquiere el carácter de cosa juzgada.



Cabe destacar que en, aproximadamente, un 75 % de los casos las partes arribaron a acuerdos conciliatorios que fueron homologados por los TAC .

La Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor es la que supervisa el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y administra el Registro de Árbitros Sectoriales e Institucionales del Sistema.

Por último podemos decir que la implementación del sistema ha logrado resolver y lo hace cotidianamente, casos que antes quedaban sin solución ya que nunca llegaban a la justicia (por su escasa importancia económica) o, si se iniciaban acciones judiciales, su resolución tomaba demasiado tiempo; mientras que en la actualidad encuentran satisfacción rápida a los intereses de los que están en conflicto.

Por otra parte, los TAC han contribuido a que las personas tomen conciencia de que deben defender sus derechos como consumidores y han demostrado que sus reclamos son escuchados y atendidos. Nos demuestra como abogados y consumidores que tenemos una herramienta accesible y útil para dirimir aquellos posibles conflictos que puedan surgir en las cotidianas relaciones de consumo que celebramos.

El saber dónde y cómo reclamar es parte de la educación que todo consumidor merece recibir.

